

# Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΟΥ ΑΥΡΙΟΥ

## Ευκαιρίες, προκλήσεις, κίνδυνοι

Για το νέο περιβάλλον που καλεί τους τραπεζικούς οργανισμούς να επαναξιολογήσουν και να επανασχεδιάσουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους, μιλούν ο Νικόλας Αναστασίου, Head of Analytics and Digital, Business Consulting Services και ο Χάρης Φλωρίδης, Manager, Business Consulting Services, της Logicom Solutions.

Κατά τη δεκαετία του 1990, ο ιδρυτής της Microsoft, Bill Gates, ανέφερε πως δεν χρειαζόμαστε τράπεζες, αλλά τραπεζικές υπηρεσίες. Σήμερα, 30 περίπου χρόνια μετά, η εκτίμηση του φαίνεται πως έχει εν μέρει επιβεβαιωθεί, καθώς η δυνατότητα πληρωμών και χρηματοδότησης παρέχεται πλέον και από μη παραδοσιακά τραπεζικά ιδρύματα. Παρά ταύτα, αυτοί οι οργανισμοί δεν μπορούν εξολοκλήρου να αντικαταστήσουν το φάσμα των υπηρεσιών που προσφέρει ένα τραπεζικό ίδρυμα. Παράλληλα, δεν προσφέρουν, ακόμη, τα ίδια επίπεδα ασφάλειας και εμπιστοσύνης με μία τράπεζα, η οποία υπόκειται σε αυστηρούς κανονιστικούς ελέγχους και ρυθμιστικά πλαίσια.

### ΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΛΛΑΖΕΙ

Ένα είναι σίγουρο, το τραπεζικό μοντέλο, το οποίο γνωρίζαμε μέχρι σήμερα, αλλάζει. Τα στενά περιθώρια κερδοφορίας, η εύκολη πρόσβαση σε νέες τεχνολογίες, ο ανταγωνισμός κατά κύριο λόγο από τεχνολογικούς οργανισμούς, όπως Facebook, Google, Apple και

«Challenger Banks», όπως Revolut, N26, Monzo, καθώς και οι προσδοκίες των πελατών που συνεχώς διαμορφώνονται, αποτελούν τις βασικές κινητήριες δυνάμεις αυτής της αλλαγής.

Το νέο περιβάλλον καλεί τον οργανισμό να επαναξιολογήσει και να επανασχεδιάσει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του, τις εσωτερικές του διαδικασίες και τα κανάλια του με γνώμονα τον πελάτη και τις ανάγκες του. Στόχος αυτής της μεταμόρφωσης είναι η δημιουργία καλύτερης πελατειακής εμπειρίας, μέσω της προσφοράς καινοτόμων, εξατομικευμένων προϊόντων/ υπηρεσιών, αλλά και πιο αποτελεσματικής εξυπηρέτησης.

### ΕΠΙΤΥΧΗΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ

Η επιτυχής υλοποίηση του νέου τραπεζικού μοντέλου εξαρτάται κυρίως από:

1. Τη διαθεσιμότητα κατάλληλων δεδομένων και τεχνολογικής υποδομής, καθώς και από την ταχύτητα και την ευελιξία του οργανισμού ως προς τη λήψη και εκτέλεση αποφάσεων.
2. Την εφαρμογή τεχνολογιών, όπως η Τεχνητή Νοημοσύνη και το «Blockchain» σε εσωτερικές διαδικασίες και σε σημεία επαφής του οργανισμού με τον πελάτη.
3. Την εφαρμογή μιας ολιστικής προσέγγισης επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης του οργανισμού με τον πελάτη, που να πλαισιώνει όλα τα σημεία επαφής του με τον οργανισμό: Παραδοσιακά, ψηφιακά και υβριδικά.

### ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

Παράλληλα, η εφαρμογή του νέου τραπεζικού μοντέλου φέρνει σημαντικές προκλήσεις σε θέματα κυβερνοασφάλειας. Συνεπώς, απαιτείται ένας αποτελεσματικός σχεδιασμός προστασίας, ο οποίος να καλύπτει, μεταξύ άλλων:

1. Το διευρυμένο φάσμα υπηρεσιών που θα προσφέρεται από τις τράπεζες.
2. Το σύνολο των δεδομένων σημαντική αξία, εύκολα ρευστοποιήσιμη στη μαύρη αγορά του διαδικτύου.
3. Θέματα συνεργασίας με εξωτερικούς οργανισμούς για παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών για την ανάπτυξη ανταγωνιστικής στρατηγικής (π.χ. «Fintechs», «Cloud»).
4. Την απειλή από τη συνεχή εξέλιξη των κυβερνοεπιθέσεων από εγκληματικά σύνολα και εκθρικά διακείμενες χώρες.
5. Τη στόχευση πελατών του οργανισμού, για την απόκτηση πρόσβασης σε προσωπικούς λογαριασμούς, μέσω των νέων καναλιών και υπηρεσιών.

### ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Για να αντιμετωπίσουν τους παραπάνω κινδύνους, οι τράπεζες πρέπει να αναθεωρήσουν τη στρατηγική θωράκισης της τεχνολογικής τους υποδομής, των δεδομένων και υπηρεσιών τους. Πέραν των συστημάτων αναγνώρισης και αποτροπής τέτοιων επιθέσεων, οι οργανισμοί πρέπει να διασφαλίσουν την αποτελεσματικότητα των



**Η LOGICOM SOLUTIONS ΕΧΕΙ ΤΗ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΝΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΕΙ ΤΟΥΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΣΤΗΝ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΚΑΙ ΤΗ ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥΣ**

δικλείδων ασφαλείας για την άμεση ανταπόκριση και ενδεχομένως αποκατάσταση των συστημάτων και εργασιών τους από μη επιθυμητά σενάρια κυβερνοεπιθέσεων. Συνεπώς, καλούνται να αναθεωρήσουν και να προσαρμόσουν το πλαίσιο ασφαλείας τους στις ανάγκες και τις προτεραιότητές τους, όπως αυτές προκύπτουν από τη νέα στρατηγική και το μοντέλο λειτουργίας τους.

### ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΑΠΟ ΤΗ LOGICOM SOLUTIONS

Η Logicom Solutions έχει τη δυνατότητα και την εμπειρία να υποστηρίξει τους τραπεζικούς οργανισμούς στην αναβάθμιση και τη μεταμόρφωση του μοντέλου λειτουργίας τους, προσφέροντας λύσεις και υπηρεσίες που ξεκινούν από τον καθορισμό της στρατηγικής και καταλήγουν στην υλοποίησή της, αγγίζοντας όλες τις εμπλεκόμενες περιοχές, όπως υποδομές, δεδομένα, εφαρμογή Τεχνητής Νοημοσύνης, «Blockchain» και κυβερνοασφάλειας.

### ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ:

Τηλέφωνο: 22551010 | Ηλεκτρονικές Διευθύνσεις: n.anastasiou@logicom.net, c.florides@logicom.net  
Ιστοσελίδα: <https://solutions.logicom.net/>